

Protokollauszug

Sitzung des Ausschusses für Schule und Weiterbildung vom 20.01.2022

Zu Ö 3 Bericht der regioIT zum Thema "IT Hausmeister*innen"

Herr Koch, Business Unit Leitung Digitale Bildung bei der Regio iT Aachen, stellt die Arbeit der IT-Hausmeister anhand einer PowerPoint Präsentation vor (siehe Anlage).

Herr Auler dankt für den Vortrag und erkundigt sich, wie hoch der Anteil an den eröffneten Tickets war, welcher die Systeme der Regio iT betraf und keine Anwendungsprobleme darstellte

Herr Koch berichtet, dass diese Fragestellung nicht evaluiert worden sei. Oft hätten auch Schüler*innen beispielweise den Stecker an einem Gerät herausgezogen, sodass ein vermeintliches Systemproblem an die IT-Hausmeister gemeldet worden sei.

Herr Winkler erkundigt sich, wie viele Probleme nicht gelöst werden konnten.

Herr Koch entgegnet, dass dies so gut wie nicht vorkomme. Wenn ein Problem ungelöst bliebe, dann handele es sich oft um ein sogenannten „BYOD-Gerät“, das heißt Geräte, die von den Schüler*innen oder Lehrkräften selbst mitgebracht worden seien. Hierfür könnten die IT-Hausmeister keinen Support leisten.

Herr Rohé berichtet, dass er von den Lehrkräften durchweg positive Resonanzen erhalten habe und dass eine hohe Zufriedenheit mit dem Angebot der IT-Hausmeister herrsche. Herr Koch bestätigt, dass auch die IT-Hausmeister dieses Feedback weitergegeben hätten. Oft könne eine schnelle Fehlerbehebung erfolgen, weil das Personal vor Ort sehr detaillierte Fehlerbeschreibungen abgebe und dies die Arbeit der IT-Hausmeister erleichtere. Die Zusammenarbeit werde als sehr positiv bewertet.

Frau Griepentrog erkundigt sich, wie lange die Regio iT den Einsatz der IT-Hausmeister plane, da zunächst von einer Einsatzzeit von einem Jahr ausgegangen worden sei. Zudem möchte sie wissen, welche Qualifikationen die IT-Hausmeister mitbringen würden.

Herr Koch erläutert, dass die Fortführung der Arbeit an einen weiteren Beschluss des Ausschusses geknüpft sei. Es hätten bereits Vorstellungsgespräche für weiteres Personal stattgefunden, sodass bei Be-

darf schnell neue Mitarbeitenden eingestellt werden könnten. Die beiden eingestellten IT-Hausmeister seien Fachinformatiker im Bereich der Systemintegration.

Frau Keller erkundigt sich nach der Übertragbarkeit der Administrationsrechte.

Herr Koch erklärt, dass diese bei der Regio iT angesiedelt seien. Sie könnten theoretisch übertragen werden, dann könne jedoch seitens der Regio iT kein stabiler Betrieb mehr gewährleistet werden.

Herr Fischer weist darauf hin, dass es keinen Beschlussvorschlag für das weitere Vorgehen mit den IT-Hausmeistern gebe und plädiert dafür, einen entsprechenden Beschluss zur Weiterführung des Projektes zu fassen.

Herr Auler erkundigt sich nach der Schnittmenge bei den Tickets zwischen den Aufgaben des first- und secondlevel-Supportes und welche Aufgaben davon den IT-Hausmeistern zugeordnet seien.

Herr Koch erläutert, dass für diese Fragestellung eine detaillierte Analyse der Tickets erforderlich sei. Oft gebe es jedoch eine fließende Grenze und eine genaue Aufteilung nach first- und secondlevel-Support sei nicht möglich.

Frau Griepentrog empfindet die Anzahl von 200 Tickets verteilt auf 38 Grundschulen in einem Jahr als eher geringe Anzahl. Sie fragt, ob sich die Anzahl der Tickets seit der Einführung der IT-Hausmeister deutlich erhöht habe.

Herr Koch relativiert die Zahl von 200 Tickets dahingehend, dass viele kleinere Aufgaben, welche die IT-Hausmeister übernehmen, nicht statistisch erfasst oder über ein Ticket abgewickelt worden seien. Oft würden die Kollegen noch weitere kleinere Probleme lösen, wenn sie vor Ort in der Schule seien, ohne für diese zusätzliche Tickets zu eröffnen. So wäre es auch von vielen Schulen gewünscht.

Herr Bogoczek erkundigt sich, ob die Tickets gleichmäßig über das Jahr verteilt aufgetreten seien oder ob Spitzen beispielsweise nach den Ferien oder nach der Einführung der Ipads zu erkennen seien.

Herr Koch berichtet, dass das Ticketaufkommen eher wellenförmig sei und sich teilweise an den Ferienzeiten orientiere. Ob mit der flächendeckenden Verteilung der Ipads ein Anstieg einhergehe, müsse noch analysiert werden.

Frau Griepentrog fasst zusammen, dass noch einige Fragen aus dem Ausschuss offen seien und daher für die kommende Sitzung am 15.03.22 eine schriftliche Vorlage mit dem entsprechenden Zahlenmaterial hilfreich für eine weiterführende Beschlussfassung sei. Sie sagt zu, eine Auflistung der noch offenen Fragen an die Regio iT zu übermitteln, damit eine solche Vorlage zeitnah erstellt werden könne.

The background features a blue-toned network of white lines and nodes. Overlaid on this are several white binary digits (0s and 1s) and several red circular icons containing white silhouettes of people. A large red shape with a rounded right edge is positioned in the lower-left quadrant, containing the main title and date.

IT Hausmeister für die Grundschulen der Stadt Aachen

20.01.2022

Agenda

- » IT-Hausmeister
- » Bediente Schulen
- » Häufige Themen
- » Einsatz aktuell
- » Einsatz zukünftig
- » Anregungen Ihrerseits



„IT-Hausmeister“



Markus Schulz
Systemadministrator
Seit 15.11.2020



Niklas Dürdoth
Systemadministrator
16.06.2021



Bediente Schulen

#	Grundschulen
1	Städt. Evang. Grundschule Annaschule
2	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Am Haarbach
3	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Am Höfling
4	Städt. Gemeinschaftsgrundschule am Lousberg
5	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Brander Feld
6	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Brühlstraße
7	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Driescher Hof
8	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Gerlachs Schule
9	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Gut Kullen
10	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Laurensberg
11	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Oberforstbach
12	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Schönforst
13	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Vaalserquartier
14	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Walheim
15	Städt. Kath. Grundschule am Fischmarkt
16	Städt. Kath. Grundschule Am Römerhof
17	Städt. Kath. Grundschule Auf der Hörn
18	Städt. Kath. Grundschule Beeckstraße
19	Städt. Kath. Grundschule Bildchen

Wurden von IT-Hausmeistern besucht/bearbeitet

#	Grundschulen
20	Städt. Kath. Grundschule Birkstraße
21	Städt. Kath. Grundschule Düppelstraße
22	Städt. Kath. Grundschule Feldstraße
23	Städt. Kath. Grundschule Forster Linde
24	Städt. Kath. Grundschule Hanbruch
25	Städt. Kath. Grundschule Höfchensweg
26	Städt. Gemeinschaftsgrundschule Richterich mit kath. Teilstandort Horbach
27	Städt. kath. Teilstandort Horbach der GGS Richterich
28	Städt. Kath. Grundschule Karl-Kuck-Schule
29	Städt. Kath. Grundschule Kornelimünster
30	Städt. Kath. Grundschule Luisenstraße
31	Städt. Kath. Grundschule Marktschule Brand
32	Städt. Kath. Grundschule Michaelsbergstraße
33	Städt. Kath. Grundschule Passstraße
34	Städt. Kath. Grundschule Verlautenheide
35	Städt. Montessori-Grundschule Eilendorf
36	Städt. Montessori-Grundschule Mataréstraße OGS
37	Montessori-Schule Reumontstraße Gemeinschaftsgrundschule
38	dreieins Grundschule Aachen (nicht im Support der regio iT)

Wurden von IT-Hausmeistern nicht besucht/bearbeitet

Häufige Themen

WLAN / Internet

Drucker

Passwörter

Apple TV

ca. 200 Tickets in 2021
+ „Eh-Da-Aufgaben“

Ticketerstellung

iPads

GPC

App/SW-Bedienung

Stecker

App-Kauf

Einsatz aktuell

- » 2 Mitarbeiter
- » Eher reaktiv
- » Pandemiebedingt einiges remote
- » Einsatz vor Ort Ticket-initiiert
- » Vor-Ort Eh-Da-Einsätze
- » Vieles wird sofort gelöst
- » Rest wird an 2nd Level Support oder Schulträger übergeben

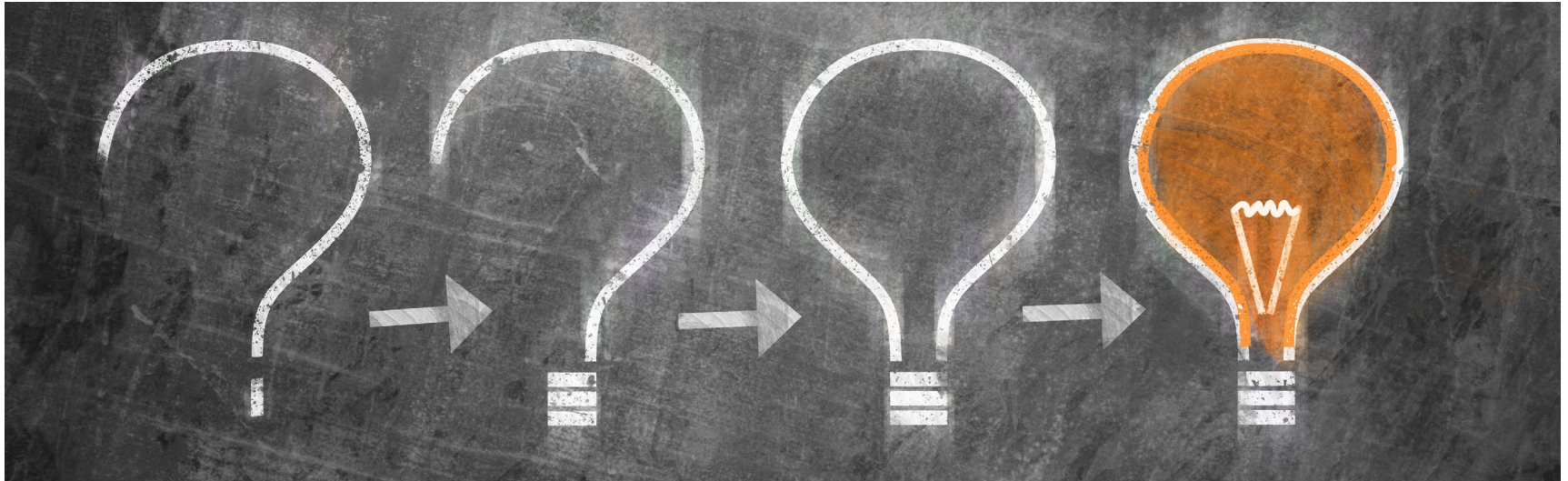


Einsatz zukünftig



- » Proaktiv Schulen anfahren
- » Kontakt per Mail und nicht per Ticket
- » Vor-Ort Eh-Da-Einsätze
- » Übergabe (Hardwaredefekte) an Schulträger, übrige Themen als Ticket an 2nd Level Support
- » (Feste Servicezeiten?)

Anregungen Ihrerseits?!



The background features a blue-toned network of white lines connecting various nodes. Some nodes are represented by red circles containing white person icons. Scattered throughout the network are white binary digits (0s and 1s).

**Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!**

www.regioit.de